

ビジネス・コミュニケーションの「断り」における 対人配慮の日英語比較：フェイス・ワークと語句 分析に焦点を当てて

著者	四谷 晴子
著者別名	YOTSUYA Haruko
ページ	1-146
発行年	2021-03-24
学位授与番号	32675甲第499号
学位授与年月日	2021-03-24
学位名	博士(学術)
学位授与機関	法政大学 (Hosei University)
URL	http://doi.org/10.15002/00024109

博士學位論文
論文内容の要旨および審査結果の要旨

氏名	四谷 晴子
学位の種類	博士（学術）
学位記番号	第 746 号
学位授与の日付	2021 年 3 月 24 日
学位授与の要件	本学学位規則第 5 条第 1 項(1)該当者(甲)
論文審査委員	主査 教授 椎名 美智 副査 教授 川崎 貴子 副査（学外）放送大学教授 滝浦 真人

ビジネス・コミュニケーションの「断り」における対人配慮の日英語比較
—フェイス・ワークと語句分析に焦点を当てて—

1. はじめに

四谷晴子氏提出学位論文『ビジネス・コミュニケーションの「断り」における対人配慮の日英語比較対照—フェイス・ワークと語句分析に焦点を当てて—』は、多国籍企業で働く日本人会社員と欧米人会社員の社内・社外のビジネス・コミュニケーションにおける「断り」に注目し、語用論的視点から日英語の比較対照を行なった論文である。内容の一部は東アジア日本語教育日本文化研究学会にて口頭発表がなされ、『法政大学大学院紀要』にも発表されている。「断り」行為において起こりやすいミスコミュニケーションの原因を探るために、談話完成テスト、ロール・プレイによりデータを収集し、量的分析と質的分析を行い、日英語における「断り」談話の共通点と相違点を捉えようとした。また、そうした相違点にミスコミュニケーションの原因があると考え、その背後にある言語的・文化的・社会的要因を探ろうとした研究である。学位請求論文の目的に相応しい統一性と論述の一貫性を確保するために加筆修正の上、提出されたものである。

2. 本研究の論文構成は以下の通りである。

第一章 はじめに

1.1 研究の背景と目的

1.2 論文の構成

1.3 研究課題

第二章 理論の枠組みと分析方法

2.1 言語学的アプローチにおける理論の枠組み

2.2 研究方法：「断り」発話の採取方法

- 2.3 分析方法：意味公式 (Semantic formula)
- 2.4 先行研究：日英語比較対照/ポライトネス理論の視点から行った研究/日中対照比較/福鎌 (2016)
- 2.5 四谷 (2019)：研究課題/発話の採取方法/データ分析と結果/下位分類における相違/シーケンス

第三章 軽負荷依頼における「断り」のフェイス・ワーク

- 3.1 本章の目的
- 3.2 本章の課題
- 3.3 調査の方法
- 3.4 意味公式とフェイス・ワーク：新意味公式とフェイス・ワーク分類
- 3.5 意味公式の使用頻度における JS・ES 比較：高頻度で使用する意味公式/「ヘッジ」におけるフェイス・ワーク/「理由」におけるフェイス・ワーク/代案提示のフェイス・ワーク/「交渉」のフェイス・ワーク/低頻度使用の意味公式/「結論」のフェイス・ワーク/「言いさし」のフェイス・ワーク/
- 3.6 フェイス・ワーク別の意味公式の使用頻度
- 3.7 本章の総合的考察

第四章 軽負荷依頼における「断り」に採用される語句と語用論的背景

- 4.1. 本章の目的
- 4.2. 研究課題
- 4.3 研究の方法：データ分析
- 4.4. 「ヘッジ」で使用された語句と発話意図：「詫び表現」の分類/人間関係が JS の「ヘッジ」に与えた影響/人間関係が ES の「ヘッジ」に与えた影響
- 4.5 「理由」で使用された語句と発話意図：「理由」の分類/JS・ES による「理由」の表現/JS 人間関係が「理由」に及ぼす影響/「理由」の遺憾表明（婉曲表現などを含む）/「C:相手を思い止まらせようとする試み」/「D:理由の合理性を主張/JS：「理由表現」の特徴 4.5.8 ES：「理由表現」の特徴
- 4.6 「代案提示」に使用された語句と発話意図：「代案提示」の分類/代案提示「朝一番」における発話意図/「明日、相談にのる」と「後日対応」における発話意図/2 つ以上の「代案提示」/JS「代案提示」の特徴/ES「代案提示」の特徴
- 4.7 「交渉」の内容分析の基準：JS・ES：「交渉」の意味内容と機能/「～なら・～たら」/「You 主語」/「We 主語」/「確認」/ JS：「交渉」の特徴/ES：「交渉」の特徴
- 4.8 総合的考察：「ヘッジ」/「代案提示」

第五章 重負荷依頼における「断り」のフェイス・ワーク

- 5.1 調査の方法
- 5.2 本章の課題

- 5.3 分析方法と調査データ：JS・ES が使用する意味公式/重負荷依頼における JS・ES「断り」の相違点と共通点/意味公式の統/意味公式使用頻度と統計結果
- 5.4 重負荷依頼における「断り」のフェイス・ワーク：フェイス・ワークを基準とした意味公式分類/フェイス・ワーク別使用頻度：JNS・ENS 比較
- 5.5 重負荷依頼における「断り」のシークエンス：「ヘッジ」と「理由」の連続性/「結論」と「理由」の連続性/シークエンスにおける「交渉」の位置
- 5.6 第五章のまとめと軽負荷依頼との比較
- 第六章 重負荷依頼における「断り」に使用される語句と語用論的背景
- 6.1 調査の方法
- 6.2 本章の課題
- 6.3 「ヘッジ」で使用された語句の分類：JNS・ENS：「ヘッジ」使用人数/「ヘッジ」で使用された語/「ヘッジ」で使われる“friend”と“friendship”/ENS：「詫び・関係維持」から「共感」へのシフト/JNS：「詫び・関係維持」から「共感」へのシフト
- 6.4 「理由」で使用された語句の分類：理由」で使用された語句/「合理的な理由」と「会社支持」/話者の立場を理解してもらうための表現：JNS/話者の立場を理解してもらうための表現：ENS/「反感」で使用された語句
- 6.5 「交渉」で使用された語句
- 6.6 「結論」で使用された語句：JNS：「皮肉・非難」と「直接断り」/ENS：「婉曲断り」
- 6.7 JNS・ENS が扱う「顧客リスト」と「納入業者リスト」
- 6.8 JNS・ENS：意味公式から見たストラテジーの相違
- 6.9 シークエンスから見た変化：重負荷依頼への「断り」における ENS の配慮/重負荷依頼への「断り」における JNS の配慮/依頼の軽重変化による配慮の相違：ES-ENS/依頼の軽重変化による配慮の相違：JS-JNS
- 第七章 総合的考察
- 7.1 各章のまとめと考察
- 7.2 結論
- 7.3 今後の課題
- 参考文献/付録

3. 本研究の研究課題(RQ)

本研究の研究課題は以下の通りである。

- I. 軽負荷依頼への「断り」には、日本語と英語に差異はあるのか？
- II. 重負荷依頼への「断り」には、日本語と英語に差異はあるのか？
- III. 依頼の軽重変化による対応の相違は何が原因なのか？

4. 本論文の要旨

本研究では、多国籍企業における日本語母語話者である日本人会社員（以下 JS）と英語話者である欧米人会社員（以下 ES）の社内・外のビジネス・コミュニケーションを取り上げ、日英語比較対照を行なっている。「断り」は、コミュニケーションのなかでも人間関係を損なう可能性の高い発話行為であるため、円滑な人間関係を目指すには表現上の配慮を施さなければならない。1980 年代以降、異文化間語用論研究や中間言語語用論研究においては、「断り発話」を分析した研究論文が数多く発表されている。しかし、これらの先行研究では、話し手の聞き手の人間関係に上下・親疎のバリエーションを加えたものが中心である。そこで本研究では、影響をもたらす要因として、上下・親疎関係だけでなく、依頼内容の負荷に重点を置いて調査を行った。日常的な低負荷依頼と依頼の負荷レベルを重くした重負荷依頼を設定し、JS と ES が「断り」発話の中でどのような対人配慮を施すのかを、フェイス・ワークと使用語句の観点から日英語の比較対照を行った。

理論的枠組みとしては、Brown & Levinson（以下 B&L）（1987）のポライトネス理論を使っている。これは、「円滑な人間関係を確立・維持するための言語行動」と定義される社会言語学的・語用論的概念で、コミュニケーションにおけるフェイス（社会的自己像）を基本概念に置いた理論である。このフェイスには 2 種類あり、1 つは共感的に触れ合おうとする approach-based の positive face（以下 PF）、もう 1 つは敬避的であろうとする avoidance-based の negative face（以下 NF）である。B&L はそれぞれに対応する配慮を positive politeness（以下 PP）、negative politeness（以下 NP）と呼び、それを達成する方策として positive politeness strategy（PPS）、negative politeness strategy（NPS）を設定している。この理論はこれまで多くの言語分析に使われて有効性が示されているので、日英語の比較対照研究を行う本研究の枠組みに向いていると判断し、「断り」という発話行為を構成する意味公式を分析する基準とした。

第一章と第二章では、上記のような理論的枠組みを説明し、先行研究をレビューし、前述の 3 つの RQ を設定している。第三章と第四章では、RQ I に答えるための調査を行なった。JS 65 人、ES 65 人を対象に、軽負荷依頼への「断り」について、DCT でデータを収集し、それぞれがどのようなフェイス・ワークを行っているのかを量的に分析した。結果は以下通りである。

JS・ES は、軽負荷依頼に対して「断り」を行う際に、なんらかの配慮を施すという共通点があることがわかった。ただし、ストラテジー選択にはそれぞれの特徴が見られた。JS の「断り」には相手との距離をあけるネガティブ・フェイス保持の配慮（S-NF・H-NF）が

有意に多く、ES の「断り」には相手との距離を縮めるポジティブ・フェイス保持の配慮 (S-PF・S/H-PF) が有意に多く使用されていることが確認できた。上記の結果を踏まえて、主要な意味公式を調べたところ、高頻度群においては有意差がないが、低頻度群には両者の差が見られた。

次に、主要な意味公式である「ヘッジ」「理由」「代案提示」「交渉」において使用された語句を調べ、JS と ES の「断り」発話の傾向を探ったところ、次の結果が得られた。JS は「理由」を曖昧にし、「詫び表現」を多用するという avoidance-based 遠距離戦略を選択していたが、ES は「交渉」において、“we (us)”を使って話し手と聞き手を一体化しようとする approach-based の近距離戦略を選択していた。仕事の一環としての「飲み会」の扱いにも、両者の違いが出た。JS は「飲み会」を受け入れて組織内の調和を図ろうとする近距離的戦略を使っているのに対し、ES は飲み会依頼には応じない姿勢を見せた。ここに組織内における距離感の捉え方の違いがうかがえる。ES の「断り」に見える PF は、仕事をスムーズに行う行動規範上のものであり、円滑な人間関係全般を目指すための配慮ではないということになる。JS の場合は、仕事と仕事外の行動指針の境界線が曖昧であった。

このように、JS と ES では、同じ配慮でも方向性が異なっていることがわかったが、より大きな視点からは共通点も見えた。両者が「ヘッジ」「理由」「代案提示」「交渉」という 4 つ意味公式を、高頻度に、同じシークエンスで使用しているということである。これは、これまでの先行研究では十分に示されていない点である。

第五章・第六章では、RQ II に答えるための調査を行った。第五章では、JS・ES が重負荷依頼に対して行う「断り」をフェイス・ワークの視点から量的分析を行い、日本語と英語の相違点を論じた。「重負荷依頼」としては、社内において最も親しい友人から、コンプライアンス違反に当たる依頼をされるとの設定をした。調査の結果、意味公式の使用頻度において、JS は「交渉」を行わず「直接断り」を多用することがわかった。「非難」や「皮肉」の言葉を加えて、友人関係維持を危うくするような用例も見られた。一方、ES は、「婉曲断り」と「交渉」を多用し、「受諾」は条件次第であり“NO”と明言しないことがわかった。JS は拒否の言葉を使い、ES は拒否の言葉を使わないという正反対の結果である。フェイス・ワークの観点から見ると、重負荷依頼への「断り」において、ES は話し手・聞き手双方の PF 維持に注力するが、JS は「配慮を行なわない」という特徴が浮彫りになった。

第六章では、「断り」の発話内で使用した語句の調査を、ヘッジ、理由、交渉、結論という意味公式ごとに行なった。結果は以下のようにまとめることができる。

ES が使用する「ヘッジ」には「共感：S-PF」を示す表現が多かった（例：“I would like to support you, my friend”、“Out of fear of potential detriment in our friendship, ~”）。また、相手を「友人」として待遇する “friend”や“friendship”といった語句が見られた。一方、JS の「ヘッジ」にも「共感：S-PF」が見られたが（例：「応援したいとは思っているけど」）、「詫び表現：H-NF」（例：「申し訳ないけど」）が使用されている点が特徴的である。このことから、両者とも友人への「共感」が一定程度表現されているものの、重負荷依頼への「断り」には「ヘッジ」が慎重に使用されていることがわかった。

「理由」の説明で使用された語句の調査では、「感情表出」と「合理性」の2つの要素を考察した。その結果、ES は「合理的な理由」を中心に自分の考えを述べるが、JS は「反感」や攻撃性が視える表現を使っていることがわかった。これはJS に特徴的な現象である。その背景には、JS が会社と同一化する視点に立つのに対し、ES は顧客側の視点に立つという視点の違いがあるのではないかと考えられる。

「交渉」の意味公式については、ES は使用するが、JS は使用しないという違いがあった。

「結論」を述べるのに使用される語句に関しては、JS は明確な「断り」（例：「それは無理です」「教えられません」）を行うだけでなく、「皮肉」や「非難」などの攻撃的な表現も使うという、JS だけの特徴が観察できた。

RQ III 「依頼の軽重変化による対応の相違は、何が原因なのか」という問いに答えるために、ここまでの調査結果を総合的に検討したところ、重負荷依頼への「断り」において、2つのグループ間には、「フェイス・ワーク」「意味公式」「シークエンス」の全てにおいて大きな相違があることがわかった。JS は「社会的な規範意識」が高く、ES は「個人的な規範意識」が高いという違いがあり、この規範の違いによって、「友人関係」を存続するか終結させるかという反対の結果に至ることになる。JS の視点は自分が帰属する「社会」「会社」にあるため、「社会規範」に反するような依頼に対しては依頼者への対人配慮を行わず、JS の行動の根底にあると想定されている遠距離ストラテジーが発揮されていなかった。つまり、JS は、負荷が軽い場合には遠距離ストラテジーを使って配慮をするが、依頼の負荷が重くなると、相手が「親しい友人」であっても「配慮ゼロ」のストラテジーへとシフトするということである。ところが、ES の方は、負荷が変化しても近距離ストラテジーの方針を変えない。ここに、JS と ES との大きな対応の差があるという結果が得られた。配慮のストラテジーが負荷の軽重によって変化するか否かという問題は、先行研究では、語彙レベルまでは詳細に分析しきれおらず、本研究の貢献といえることができる。

5. 本研究の総合的評価

本研究について、以下のように、いくつかの基準にしたがって評価する。

(1) タイトルの適切さ

本研究のタイトル『ビジネス・コミュニケーションの「断り」における対人配慮の日英語比較対照—フェイス・ワークと語句分析に焦点を当てて—』には、本研究の主題、それをどのような視点から分析したのかが網羅されていて適切であると評価できる。

(2) 研究課題の適切さ

本研究は、これまでの先行研究で研究されてきた「断り」の発話行為の視点（上下関係、親疎関係）に負荷の軽重の視点を加え、日本語の発話と英語の発話とではどのように異なるのかを、意味公式と使用語句の点からマクロ、ミクロの両方の視点から観察しようとした点で評価できる。

(3) 研究方法と分析方法の適切さ

本研究ではデータ収集には DCT とロール・プレイを使い、分析するに当たっては語用論でよく使われているポライトネス理論を枠組みにすると同時に、談話分析的な語句レベルの分析を行なっている。調査方法にアドホックな面があることは否めないが、適切な軌道修正により、結果的には相補的な研究方法と分析方法が採用されることになった。

(4) 図表表現の適切さ

本論文には多くの図表が用いられているが、基本的な図表はわかりやすく、効果的に使われている。

(5) 考察における文献の検討と問題との対応

本研究では、意味公式の設定と結果の考察において多くの先行研究が参照されている。また、研究方法についても先行研究の結果を踏まえ、それを追調査しているという点で、他の研究との継続性や関係性が見られる。先行研究を踏まえて、もう一歩先に進もうとする姿勢が見られる点で評価できる。

(6) 論文の独創性と貢献度

研究テーマ自体は、語用論で取り上げられることの多いテーマなので独創性があるわけではないが、先行研究を踏まえて、そこに新たな視点を加えて論じようとする点は評価できる。具体的には、大枠のところは先行研究とほぼ一致する結果が得られているが、細かい部分では日英語における差が新たに見出されている。一定量の新しい発見があるという意味

で、本領域の研究に貢献できていると評価できる。

(7) 口述試験の結果

本学学位規定第 19 条により、審査小委員会は 2020 年 6 月 11 日に、四谷晴子氏に対する口述試験を行なった。その際、論文を中心としつつ、その論理展開、考察、結論について、詳細な質問とコメントがなされた。論文全体として、結果の一部を過大評価する傾向と自分の主張したいことを中心に繰り返す傾向があったので、調査と統計結果から根拠のあることのみを主張し、ビジネス啓蒙書的な言説は削除するよう指導された。本論文は、そうした論述上の整理がきちんと行われるよう、主査が引き続き指導した結果として提出されたものである。また、その条件の下に、審査委員会では四谷氏に対して合格の判定を行なった。

(8) 結論

今回提出された博士論文は、主査の指導の下に、口述試験での審査委員のコメントを忠実に守り修正されたものであり、合格の条件を満足するものであると判断される。この点は二人の副査によっても確認された。よって、四谷晴子氏を博士（学術）の学位を授与されるに十分な資格を有するものであるとの結論に達した。

以上